



## PERCEPÇÃO DOS FREGUESES SOBRE A QUALIDADE DO RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO NORTE DO TOCANTINS, CAMPUS DE ARAGUAÍNA, EM FUNÇÃO DOS PRECEITOS DE MASLOW

SILVA, Emilia Geovana<sup>1</sup>; MONTEIRO, Lilyan Rosmery Luizaga de<sup>2</sup>

### RESUMO

No presente trabalho, objetivou-se identificar as necessidades atendidas no Restaurante Universitário anexo Cimba da UFNT/Araguaína, aplicando a Teoria da Motivação Humana de Maslow adaptada. A abordagem empregada foi do tipo quantitativa qualitativa, onde utilizou-se as técnicas de aplicação de questionários, e pesquisas bibliográficas. As análises quantitativas foram realizadas por meio do *software* IBM SPSS *Statistics*, e os qualitativos por análise de conteúdo. Os resultados demonstram um alto grau de satisfação dos usuários.

**Palavras-chave:** Hierarquia das Necessidades Humanas. Políticas de Permanência Estudantil. Restaurante Universitário.

### I. INTRODUÇÃO/JUSTIFICATIVA

Nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), a presença de Restaurantes Universitários (RU's) é de fundamental importância para favorecer a permanência dos estudantes, bem como atender às necessidades reivindicadas pelo movimento estudantil. Na realidade brasileira, estudantes se deslocam de seus ambientes familiares para fins de estudo, aumentando a carência de suporte de moradia, e principalmente alimentação (Bastian *et al*, 2019). De acordo com Chiariello e Wolff (2021), dentre as 63 universidades federais do país, apenas 56

<sup>1</sup> Bolsista do Programa de Iniciação Científica (PIBIC). Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT), Centro de Ciências Integradas. emilia.silva@ufnt.edu.br.

<sup>2</sup> Orientadora do Programa de Iniciação Científica (PIBIC). Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT), Centro de Ciências Integradas. lilyan.monteirio@ufnt.edu.br.



possuem RU's e destas, 54% são do tipo terceirizadas, 27% operam no sistema de autogestão, e 8% funcionam no formato de gestão mista.

Estabelecido pelo Decreto nº 7.234 de 2010, o Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) representa uma resposta histórica às necessidades da comunidade universitária. O PNAES visa minimizar as disparidades no acesso à educação superior em diferentes regiões do país, além de reduzir as taxas de retenção e evasão. (Brasil, 2010). Este decreto também indica as políticas públicas de assistência estudantil, bem como as áreas a se realizarem a implementação das mesmas, onde uma das ações que visem a garantia das refeições aos estudantes (Souza *et al*, 2023).

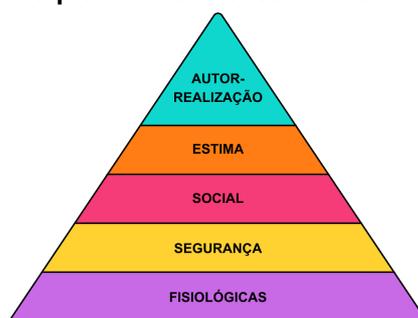
Nesse contexto, desempenhando um papel crucial no bem-estar da comunidade estudantil, o Restaurante Universitário (RU) é fundamental para a qualidade da experiência universitária e permanência em ambiente acadêmico Chiariello e Wolff (2021). Assim, buscar avaliar estes serviços e compreender como a experiência no RU contribui para o desenvolvimento integral dos estudantes e como a qualidade das ofertas e do atendimento podem influenciar aspectos como a busca por necessidades básicas, segurança, pertencimento, estima e autorrealização, de acordo com as adaptações de Vidrik (2006).

## II. BASE TEÓRICA

Maslow (1970), em sua Teoria da Motivação Humana hierarquizou as necessidades humanas em cinco categorias distintas: fisiológicas, segurança, sociais, de amor ou estima, e autorrealização e pode ser representada em forma de pirâmide como na figura 1. Para que todas as necessidades sejam satisfeitas, os níveis da pirâmide seguem sequência da base até o topo, onde a autorrealização é o maior grau que pode ser atingido.



Figura 1 - Esquema das necessidades humanas de Maslow.



Fonte: Elaboração do autor (2024)

### III. OBJETIVOS

Na presente pesquisa, objetivou-se aplicar a Teoria da Motivação Humana de Maslow adaptada às necessidades percebidas pelos fregueses do anexo Cimba do RU/UFNT, identificando as necessidades que estão sendo atendidas, e quais áreas podem ser melhoradas.

### IV. METODOLOGIA

A presente pesquisa, possui natureza do tipo aplicada com caráter transversal, visto que procura investigar temas com potencial para gerar soluções específicas e práticas (Gil, 2024). A abordagem empregada é uma combinação dos métodos quantitativo e qualitativo, com levantamento de dados por meio das técnicas de pesquisas bibliográficas e aplicação de questionários que possibilita resultados mais precisos e imediatos (Marconi e Lakatos, 2022), para identificação das percepções dos usuários do Anexo Cimba do Restaurante Universitário UFNT..

O questionário foi elaborado com perguntas adaptadas de Alves, Gama e Freitas (2019), e divididos em três categorias de perguntas: perfil do entrevistado, dimensão da qualidade dos serviços, e confiabilidade. A aplicação ocorreu de forma presencial e posteriormente *online* (*Formulários Google*®), considerando todos os



usuários dispostos a participar, também com aplicação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para todos os participantes.

A amostragem utilizada foi probabilística, onde a amostra foi composta por 95 participantes. Para análise dos dados, utilizou-se o *software* IBM SPSS *Statistics* para os do tipo quantitativos, e análise de conteúdo com os qualitativos.

## V. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A satisfação dos frequentadores do RU tem expectativas não somente de alimentação, mas também do bem-estar durante o atendimento, uma vez que a refeição é um momento prazeroso, estando em local apropriado e com alimento adequado (Costa, 2010). Após a aplicação dos questionários, as respostas sobre a dimensão de qualidade foram sistematizadas e representadas na tabela 1.

**Tabela 1 - Sistematização das avaliações acerca da dimensão de qualidade**

Item Avaliado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	S/A
Eficiência e organização do atendimento dos funcionários	0	0	6	1	8	3	14	19	21	23	0
Os funcionários se demonstram afáveis e dispostos a ajudar	1	1	3	4	4	7	11	22	15	26	1
Tempo de espera na fila	10	6	13	12	17	4	15	9	4	4	1
Horário disponível para as refeições é apropriado	2	3	3	4	17	4	13	13	18	18	0
Higiene dos funcionários (inclui vestimentas)	0	0	1	1	4	2	7	17	19	44	0
Tempo de reposição dos talheres	0	0	1	1	9	0	11	13	21	39	0
Rapidez no atendimento	2	0	2	6	11	7	13	15	16	23	0
Limpeza do ambiente (cadeiras, mesas e piso)	0	0	0	0	6	2	13	19	16	39	0
Higiene das superfícies em que os alimentos são dispostos	0	1	1	2	9	1	13	14	19	35	0
Higiene dos utensílios (talheres, pratos, copos e bandejas)	2	2	1	2	2	5	11	14	14	40	2
Móveis adequados (mesas e cadeiras)	0	2	3	4	5	5	9	13	22	32	0
Ventilação, iluminação e temperatura do espaço	1	0	2	4	11	6	2	18	16	34	1
Barulho no ambiente	11	3	6	5	13	11	12	15	8	11	0
Conforto do ambiente	4	1	5	9	11	8	17	18	8	14	0



Organização do ambiente (disposição das mesas e cadeiras)	3	1	4	1	8	11	10	19	15	23	0
Acesso ao restaurante	1	1	2	4	9	5	14	17	17	25	0
Aparência dos alimentos servidos	0	0	2	1	7	6	16	25	17	21	0
Temperatura da comida	0	1	1	3	3	6	10	23	20	26	2
Variedade de alimentos disponibilizada nas refeições	3	6	5	1	5	11	13	12	20	19	0
Quantidade/Porções de comida oferecida	5	3	4	1	5	8	12	17	19	21	0
Sabor (alimentos, sucos e sobremesas)	2	5	5	7	12	6	20	18	11	9	0
Qualidade nutricional das refeições	0	5	0	3	7	7	12	18	17	26	0
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>41</b>	<b>70</b>	<b>76</b>	<b>183</b>	<b>125</b>	<b>268</b>	<b>368</b>	<b>353</b>	<b>552</b>	<b>7</b>

**S/A: Sem Avaliação**

Fonte: Elaboração do autor (2024)

Analisando os resultados das 30 perguntas presentes nos questionários, foi possível agrupar as mesmas de acordo com as categorias da teoria das necessidades humanas de Maslow (1970), como representado na tabela 2. As avaliações resultantes demonstraram que a maioria das respostas estão entre bom e razoável. Assim, os dados e análise exibem um alto grau de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pelo anexo Cimba do RU UFNT/Araguaína.

**Tabela 2 - Categorização das perguntas em função dos preceitos de Maslow**

<b>Necessidade</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem (%)</b>
Autorrealização	3	10,0
Estima	6	20,0
Social	1	3,3
Segurança	8	26,7
Fisiológicas	12	40,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Elaboração do autor (2024)

## **VI. CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com base nas análises realizadas, esta pesquisa demonstra um grau de satisfação positivo dos estudantes entrevistados no RU/UFNT Araguaína - Anexo



Cimba, de acordo com as análises de dados realizadas. Assim, este tipo de estudo é um instrumento que pode ser empregado regularmente para avaliar o serviço, promover reflexões e desenvolver estratégias com o objetivo de sustentar ou aprimorar essa política.

## VII. REFERÊNCIAS

ALVES, G.G.; GAMA, D.C.; FREITAS, A.L. Mensuração da qualidade dos serviços de um restaurante universitário segundo a percepção dos usuários. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 39., 2019, Santos. **Anais Eletrônicos do Encontro Nacional de Engenharia de Produção**. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2019. Disponível em: [https://www.abepro.org.br/biblioteca/TN\\_STO\\_293\\_1655\\_37113.pdf](https://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_293_1655_37113.pdf). Acesso em: 20 set. 2024.

BASTIAN, C.; DE SOUZA LIMA, R.; SANCINETTI, G. S. Alimentação de estudantes universitários da UNIOESTE: novos hábitos, novas práticas. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE PÓSGRADUAÇÃO EM DESENVOLVIMENTO RURAL SUSTENTÁVEL, 2., 2019, Foz do Iguaçu, PR. **Anais do II Seminário Internacional de Pós-graduação em Desenvolvimento Rural Sustentável**, Foz do Iguaçu, PR, Universidade Estadual do Oeste do Paraná UNIOESTE. 2019. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/339241322\\_Alimentacao\\_de\\_Estudantes\\_Universitarios\\_da\\_UNIOESTE\\_-\\_Novos\\_habitos\\_novas\\_praticas](https://www.researchgate.net/publication/339241322_Alimentacao_de_Estudantes_Universitarios_da_UNIOESTE_-_Novos_habitos_novas_praticas). Acesso em:

BRASIL. Decreto nº 7.234, de 19 de julho de 2010. Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília, 19 jul. 2000. p. 1. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato20072010/2010/decreto/d7234.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato20072010/2010/decreto/d7234.htm). Acesso em: 13 de set. 2024.

CHIARIELLO, C.L.; WOLFF, L. Da política pública à política para o público: permanência estudantil e pesquisa de satisfação nos restaurantes das Universidades Federais. **Revista ORG & DEMO**, Marília, v. 22, n. 1, p. 89-110, 2021. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/orgdemo/article/view/10146>. Acesso em: 04 out. 2024.



COSTA, D. S. da. **A gente não quer só comida: de Carême a Maslow, como o profissional de relações públicas pode contribuir com o planejamento estratégico de restaurantes.** 2010. 81 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Comunicação Social: Habilitação em Relações Públicas) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Porto Alegre, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/28013>. Acesso em: 05 out. 2024.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2024.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica.** 9. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

MASLOW, A. H. A theory of human motivation. **Psychological Review** v. 2, p. 370-396, 1943. Disponível em: <https://doi.org/10.1037/h0054346>. Acesso em: 02 set. 2024.

SOUZA, G. V. de; FAVA, H. de L.; CINTRA, R. F. Restaurante universitário no contexto da assistência estudantil: Análise da produção científica (2010-2021). **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação, Araraquara**, v. 18, n. 00, p. e023153, 2023. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/17484>. Acesso em: 07 out. 2024.

VIDRIK, K. **Indicadores de qualidade do restaurante universitário da Universidade do Sagrado Coração – Bauru, SP: Um estudo de caso.** 2006. 130 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento e Gestão Estratégica em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2006. Disponível em: <https://portal.anhembi.br/wp-content/uploads/2022/05/Klaus-Negrao-Vidrik.pdf>. Acesso em: 05 out. 2024

## VIII. AGRADECIMENTOS

A realização do presente trabalho teve apoio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Tocantins - FAPT.